

## UNIDAD 2

### PLANEACIÓN DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### Recopilación de información: métodos interactivos

#### **CINCO PASOS PARA PREPARAR UNA ENTREVISTA**

Leer los antecedentes Leer y entender tanto como sea posible los antecedentes de los entrevistados y su organización.

1. Leer los antecedentes.
2. Establecer los objetivos de la entrevista.
3. Decidir a quién entrevistar.
4. Preparar al entrevistado.
5. Decidir el tipo de preguntas y la estructura.

#### TIPOS DE PREGUNTAS

Preguntas abiertas Estas preguntas incluyen aquellas como "¿Qué piensa de poner a todos los gerentes en una intranet?" y "Explique por favor cómo toma una decisión de programación de producción". Considere el término abiertas. En realidad, "abiertas" describe las opciones del entrevistado para responder. Están abiertas.



**Las ventajas de utilizar las preguntas abiertas son muchas e incluyen las siguientes:**

1. Hacen que el entrevistado se sienta a gusto.
2. Permiten al entrevistador entender el vocabulario del entrevistado, el cual refleja su educación, valores, actitudes y creencias.
3. Proporcionan gran cantidad de detalles.
4. Revelan nuevas líneas de preguntas que pudieron

**Como puede ver, las preguntas abiertas tienen varias ventajas. Sin embargo, también tienen muchas desventajas:**

1. Podrían dar como resultado muchos detalles irrelevantes.
2. Posible pérdida del control de la entrevista.
3. Permiten respuestas que podrían tomar más tiempo del debido para la cantidad útil de información obtenida.
4. Dan la impresión de que el entrevistador es inexperto.

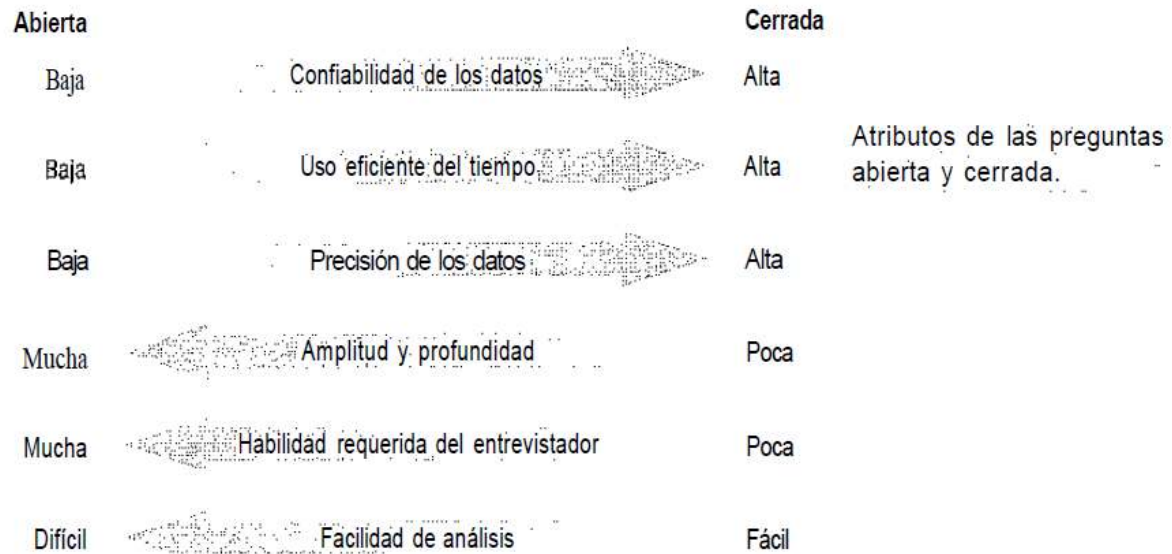
**Preguntas cerradas** La alternativa a las preguntas abiertas se encuentra en el otro tipo de pregunta básica: las preguntas cerradas. Tales preguntas son de la forma básica: "¿Cuántos subordinados tiene?" ¿Cuántas veces por semana se actualiza el almacén del proyecto?

Las ventajas de utilizar preguntas cerradas de cualquiera de los dos tipos incluyen lo siguiente:

1. Ahorrar tiempo.
2. Comparar las entrevistas fácilmente.
3. Ir al grano.
4. Mantener el control durante la entrevista.

Sin embargo, las desventajas de utilizar preguntas cerradas son considerables. Dichas desventajas incluyen lo siguiente:

1. Aburren al entrevistado.
2. No permiten obtener gran cantidad de detalles [debido a que el entrevistador proporciona  
1. el marco de referencia para el entrevistado].  
2. Olvidar las ideas principales por la razón anterior.



Sondeos Un tercer tipo de pregunta es el sondeo o seguimiento. El sondeo más profundo es el más simple: la pregunta "¿Por qué?" Otros sondeos son "¿Me puede dar un ejemplo?" y "¿Me lo puede explicar con más detalle?" En la figura 4.6 se pueden encontrar algunos ejemplos de preguntas de sondeo. El propósito del sondeo es ir más allá de la respuesta inicial para conseguir mayor significado, clarificar, obtener y ampliar la opinión del entrevistado. Los sondeos pueden constar de preguntas abiertas o cerradas.